附件一

阳高县住宅物业管理服务能力提升工作

考核细则

为确保住宅小区，尤其是建成年限在二十年以上的老旧小区物业管理服务能力提升工作取得实效，领导组将坚持 “县级考核社区居民委员会、社区居民委员会考核物业”的标准，按照管理服务标准，对辖区15个社区居民委员会及所属物业公司进行按月考核。针对老旧小区管理服务表现优秀的物业服务企业，将对其进行奖补，奖补资金采取“以户为单位，达标奖励”的方式按季度发放，奖补标准为 80元/户/年。具体细则如下：

一、物业服务日常管理与服务标准

**（一）物业服务区域清洁卫生服务**

公共楼道：每周打扫1次各楼层通道和楼梯台阶；每周清洁1次楼梯扶手；每周擦抹1次各层和通道的防火门、消防栓、玻璃箱内侧、灯具、墙面、地脚线、指示牌等公共设施；每季度擦1次楼道共用门窗玻璃。

停车场、共用车库或车棚：每2日清扫1次车库；每半年擦洗1次门窗、消防栓、指示牌、指示灯、车位挡、防火门等公共设施。

道路：每日清扫1次；每年清洁路灯1次。

标识、宣传牌、信报箱：每周擦拭1次。

休闲、娱乐、健身设施：每周清洁3次。

门卫、岗亭：每日清洁1次。

垃圾收集与处理：生活垃圾由业主（使用人）自己送至楼下固定位置，由清扫人员每日收集生活垃圾1次；垃圾桶、果皮箱垃圾，每日收集垃圾1次，做到日产日清。

雨、污水管道及化粪池：适时清理、清掏楼外排水管道及化粪池。

地面排水沟：每半年巡查一次、清理地面排水沟的泥砂与杂物。

人员配比：每一百户不低于3人。

**（二）物业服务区域公共秩序维护服务**

应配备身体健康、责任心强的专职公共秩序维护人员；定期进行安全防范学习；当班时应佩戴明显标志；完善交接班制度，并有工作及交接班记录。

每日巡逻次数不少于2次；在遇到突发事件时，及时报告警方，必要时采取正当防卫，防止事态扩大，协助保护现场和证据；安全巡逻有记录有检查。

制定紧急事故处理预案，并开展相关学习、演练。

有车辆管理制度；按照委托合同的约定进行进出车辆管理等工作。小区设置明显的交通标志；按照合同特别约定履行车辆保管责任。

按照物业服务合同约定，配置相应种类、数量的消防器材、设备和设施；保持消防通道畅通；发现火灾有义务迅速向消防队报警。每季1次巡查消防设备、消防标志等是否完好、齐全，并及时给予维修。主出入口24小时有人值班看守，主出入口有 1人驻守，次出入口有1人值守。

人员配比：公共秩序维护人员每一百户不低于 2 人。

**（三）物业服务维修服务**

维修服务：急修服务2小时内到位，8小时内修复。

小修2日内修复；特殊情况必须做出说明和限时承诺。

对房屋质量等非物业服务企业服务原因出现的问题，帮助业主与建设单位等责任单位进行联系和沟通。

维修人员每500户不低于2人。

**（四）物业费收支公示**

物业服务企业要按月将物业费收支情况在小区内进行公示。

二、考核办法

**（一）行业主管部门及社区居民委员会考核物业**

社区居民委员会考核物业服务企业原则上由综合考评和日常检查两部分组成。考核成绩计算方法为：考核成绩＝综合考评成绩×70％+日常检查平均成绩。考核标准分为优秀、合格、不合格。

各社区居民委员会要按照“一区一策”的标准，指导业委会或物管会根据实际，与物业企业签订物业服务合同，就小区环境卫生、维修维护、秩序维护、绿化维护、安全维护等进行详细约定，并按照合同约定内容进行逐项考核。

优秀标准为物业服务企业按照本细则规定的服务标准，全部符合要求，且居民满意率在80%以上。

合格标准为物业服务企业按照本细则规定的服务标准进行服务，存在不符合要求的，经业委会（物管会）或社区居民委员会物业管理部门下达整改通知后，及时进行整改的，且居民满意率不低于70%。

不合格标准为物业服务企业按照合同约定内容进行服务，存在不符合要求的，经业委会（物管会）或社区居民委员会物业管理部门下达整改通知后，未及时进行整改或整改力度不够的，且居民满意率低于60%。

综合考评分为综合管理服务能力、房屋设施设备管理、环境卫生管理、公共秩序管理、文化建设管理五个方面。日常检查分为县级、社区居民委员会两级考核，为全年不定期巡查，主要查看小区环境卫生、绿化管理、公共秩序管理等方面的情况，征询业主、住用人对物业管理服务能力的意见、建议和“12345”相关工单的数量。

**（二）县级考核社区居民委员会**

各社区居民委员会根据实际情况，将本辖区范围内的住宅物业管理服务能力提升工作按规定期限制定分月计划，列出整改批次，其中包含四方面内容：

**1.政策执行情况：**

（1）辖区内住宅小区业主委员会、物管会是否全部成立，是否建立台账，是否有相关印证材料；

（2）社区居民委员会物业管理专职人员配备情况（原则不少于 3人）；

（3）业委会（物管会）履责情况：

①监督业委会、物管会履行职责（检查记录）；

②建立业委会换届审计制度（制度上墙）；

③对业委会（物管会）作出的违反法律法规和议事规则、管理规约的决定（印证材料）。

（4）监督业委会（物管会）与物业企业签订物业服务合同，检查履约情况（主要围绕小区环境卫生、维修维护、秩序维护、绿化维护、安全维护等进行详细约定）。

**2.住宅小区物业服务规范情况：**

（1）指导物业承接查验，督促项目有序交接，移交资料（随机抽查小区检查）；

（2）监督物业服务企业规范管理和使用小区公共资产（公共收益使用明细）；

（3）审核维修资金使用申请，监管小区公共收益收支情况；

（4）组织开展物业服务质量评价（考评记录）。

**3.指导监督物业服务企业建立服务信息公示制度：**

（1）设立物业服务信息监督公示栏，如实公示并及时更新物业项目负责人的基本情况、联系方式以及物业服务投诉电话、物业服务内容和标准、收费项目和标准；

（2）电梯和消防等设施设备维保单位和联系方式、车位车库使用情况、公共水电费分摊情况；

（3）物业费和业主共有部分经营收益收支情况、电梯维护保养支出情况等信息（相关影像印证资料）。

抽查小区每半年是否进行一次业主满意度调查，按楼宇单元住户为基数，调查满意率比例不少于80%，实地按比例进行抽查（全年2次）。

**4.党建引领促基层治理情况：**

（1）融入基层治理、党建联建等制度执行情况（制度、方案、活动台账）。

（2）党建引领红色物业开展情况（符合条件的是否建立党组织，并落实三会一课等党务活动）。

（3）化解基层矛盾，实时解决住宅物业管理重点难点问题和信访问题（印证台账，调解记录）。

领导组办公室按照社区居民委员会整改计划，从组织机构、工作机制、整合物业情况、达标小区情况、管理实效等方面按月对行业主管理部门及社区居民委员会进行考核。

三、奖惩措施

1.对工作中表现突出、成绩优异的单位和个人予以通报表扬。

2.对第一季度考核不合格的单位和个人由领导组组长进行约谈。

3.对第二季度考核不合格的单位和个人由县委组织部进行组织调整。

4.对行动实施过程中承担相应任务的部门，如出现推诿

扯皮、慵懒散漫的情况，对相关负责人进行组织和纪律处理。

四、建立良性退出机制

政府奖补期限为物业服务企业正式进驻管理之日起后推三年，三年后滚动退出。通过政府帮扶，鼓励物业服务企业在三年期内通过提升服务，积极培育业主消费意识，引导业主主动缴纳物业费，形成业主自我消费、自我选聘物业服务企业的良性机制。